

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO LE VILLAE CON AGGIUDICAZIONE CON IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA SULLA BASE DEL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei seguenti servizi:

- il servizio editoriale e di vendita riguardante i cataloghi e i sussidi catalografici, audiovisivi e informatici, ogni altro materiale informativo, e le riproduzioni di beni culturali;
- la gestione dei punti vendita e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni;
- i servizi di accoglienza, ivi inclusi quelli di assistenza e di intrattenimento per l'infanzia, i servizi di informazione, di guida e assistenza didattica, i centri di incontro;
- i servizi di guardaroba;
- servizi di biglietteria;
- vendita prodotti di produzione dell'Istituto con marchio *LE VILLAE*

1.1 STAZIONE APPALTANTE

L'Amministrazione aggiudicatrice è l'ente titolare del potere di "spesa" che avvia la procedura di gara, che stipulerà il contratto d'appalto e ne curerà l'esecuzione: ISTITUTO VILLA ADRIANA E VILLA D'ESTE, con sede in Tivoli - tel 0774/5589 - sito internet <https://villae.cultura.gov.it/> - pec: vave@pec.cultura.gov.it

Il soggetto responsabile della presente procedura di gara è l'Istituto Villa Adriana e Villa D'Este

Codice NUTS (Nomenclatura delle Unità Territoriali per le Statistiche dell'Italia): ITI43

La Stazione Appaltante è il referente al quale debbono rivolgersi gli operatori economici interessati all'appalto.

Il presente Capitolato si compone di 13 capitoli e di 6 Appendici così suddivise:

- Appendice 1 - Piano Economico Finanziario;
- Appendice 2 - Planimetrie dell'Istituto;
- Appendice 3 - Planimetrie di dettaglio;
- Appendice 4 – Servizi aggiuntivi 2022-2023-2024;
- Appendice 5 - Introiti biglietti 2022-2023-2024;
- Appendice 6 – Logo dell'Istituto
- Appendice 7 – Elenco personale da assorbire

1.2 BREVE STORIA DELL'ISTITUTO VILLA ADRIANA E VILLA D'ESTE

L'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este – *VILLAE* è un Istituto del MIC dotato di autonomia speciale, che esercita le proprie competenze nell'ambito della tutela, conservazione e fruizione pubblica. A partire dal 2016, i siti UNESCO di Villa Adriana e Villa d'Este a Tivoli sono riuniti sotto un'unica gestione autonoma, insieme al Santuario di Ercole Vincitore, alla *Mensa Ponderaria* e al Mausoleo dei *Plautii*. Si tratta di un organismo che, ai sensi e per gli effetti del Regolamento di organizzazione del MIC adottato con DPCM 29 agosto 2014 n. 171 e successive modifiche, e dei decreti attuativi, in particolare del DM 23 gennaio 2016 art. 6, c. 1, lett. b), riunisce e stimola le eccellenze e le qualità proprie del territorio e si configura quale sistema unico di promozione e valorizzazione del patrimonio culturale.

La *mission* dell'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este – *VILLAE* è conservare, studiare, comunicare e gestire un patrimonio di monumenti e collezioni unico al mondo, al fine di contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di un eccezionale patrimonio culturale, nonché di promuovere e curarne presso la comunità locale e la totalità dei visitatori, la conoscenza, l'apprezzamento e il rispetto dei beni da esso conservati, in modo da garantire nel tempo la tutela e la salvaguardia del valore culturale e identitario del complesso patrimonio ivi presente, che è parte integrante del contesto sociale ed economico del territorio.

2. GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento:

Aggio	La quota percentuale trattenuta dal Concessionario degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso ai siti culturali.
Amministrazione	L'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Canone	La prestazione in denaro, che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Chat Bot	Applicazione di messaggistica istantanea programmata per dare risposte strutturate, sensate e attinenti alle domande che vengono poste.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione, acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo Schema di Concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Gestore del Contratto	È la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione dei servizi.
Istituto	Villa Adriana e Villa d'Este - <i>VILLAE</i>
Prevendita	La vendita di titoli d'accesso e/o di altri servizi effettuata tramite i canali previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.

Royalty	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale determinata dall'Amministrazione dei ricavi delle vendite di prodotti e servizi al netto dell'IVA.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente capitolato tecnico.

3. OGGETTO

Il presente Capitolato ha ad oggetto i servizi di seguito indicati, a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso (Aggio) e delle somme dovute all'Amministrazione nell'ambito dei corrispettivi economici relativi alla vendita di prodotti e servizi (Royalties e Canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

- il servizio editoriale e di vendita riguardante i cataloghi e i sussidi catalografici, audiovisivi e informatici, ogni altro materiale informativo, e le riproduzioni di beni culturali;
- la gestione dei punti vendita e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni;
- i servizi di accoglienza, ivi inclusi quelli di assistenza e di intrattenimento per l'infanzia, i servizi di informazione, di guida e assistenza didattica, i centri di incontro;
- i servizi di guardaroba;
- servizi di biglietteria;
- vendita prodotti di produzione dell'Istituto con marchio *LE VILLAE*

Le suddette attività dovranno essere erogate presso i siti afferenti all'Istituto Villa Adriana Villa d'Este di Tivoli (sito Monumentale di Villa d'Este, sito Archeologico di Villa Adriana, sito Archeologico del Santuario di Ercole Vincitore e sito della *Mensa Ponderaria*).

4. LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato:

- a) all'interno del sito monumentale di Villa d'Este – Piazza Trento n. 5 - 00019 Tivoli (Roma), dove sono presenti una biglietteria e un guardaroba, situati entrambi all'ingresso del Monumento, oltre ad un bookshop situato al piano terra della villa, prospiciente al giardino;
- b) all'interno del sito archeologico di Villa Adriana – Largo Marguerite Yourcenar n. 1 - 00019 Tivoli (Roma), dove, nella piazza antistante all'ingresso principale è presente un'area accoglienza, costituita da più strutture, con una biglietteria, un bookshop e un parcheggio per automobili e pullman;
- c) all'interno del sito archeologico del Santuario di Ercole Vincitore, dove è presente una biglietteria in corrispondenza dell'ingresso principale;
- d) presso la *Mensa Ponderaria*, dove non sono attualmente presenti strutture di biglietteria e ricezione;

Tutti gli ambienti, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Direttore dell'Esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi nei giorni e negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario e di apertura, pena l'applicazione di apposita penale.

Villa Adriana, Villa d'Este e Santuario d'Ercole Vincitore sono aperti tutti i giorni - tranne 25 dicembre (e / o altre disposizioni dal Ministero).

Per una migliore chiarezza gli orari sono consultabili presso il seguente link <https://villae.cultura.gov.it/orari-e-biglietti/>:

Eventuali richieste da parte del Concessionario, per la variazione di tali orari, dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione, e dovranno comunque essere in linea con le direttive del Ministero.

Inoltre il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie promosse dall'Istituto, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità dell'intera Concessione. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario degli specifici eventi con anticipo di almeno 48 ore.

L'Amministrazione si impegna a comunicare tempestivamente al Concessionario eventuali modifiche e disposizioni in merito da parte del Superiore Ministero.

Il Concessionario ha comunque obbligo di costante aggiornamento delle diverse e nuove disposizioni di legge.

L'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este –*VILLAE*, ai sensi della normativa sulla trasparenza (Dlgs. 33 del 2013 e s.m.i.), si impegna inoltre a pubblicare sul proprio sito web le informazioni relative alle aperture straordinarie in base alle disposizioni ministeriali, che potrebbero essere espressione di un nuovo piano di gratuità e riduzioni promosso direttamente dal MIC.

Per le gratuità e agevolazioni promosse dal MIC si rimanda al seguente link: <https://cultura.gov.it/agevolazioni>

5. DURATA

La Concessione ha una durata di cinque anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del Concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme con una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

6. VALORE DELLA GARA

	2020	2021	2022	2023	2024	Totale quota concessionario
<i>Valore della concessione</i>	357.733,81 €	376.052,81 €	1.078.651,51 €	1.272.089,19 €	1.315.922,73 €	4.400.450,05 €
Incassi Biglietteria	189.741,54 €	194.649,48 €	502.122,23 €	549.804,55 €	580.355,81 €	2.016.673,61 €
Incassi Bookshop	33.921,37 €	57.536,50 €	158.589,18 €	221.403,73 €	219.127,12 €	690.577,90 €
Incassi Audioguide	16.553,00 €	19.852,82 €	53.351,81 €	51.512,29 €	65.185,28 €	206.455,20 €
Incassi Prenotazioni	17.398,90 €	7.515,03 €	142.599,59 €	180.226,62 €	174.728,75 €	522.468,89 €
Incassi Visite guidate	45.896,00 €	39.599,05 €	130.394,13 €	169.997,02 €	189.858,98 €	575.745,18 €
Incassi Parcheggio (Villa Adriana)	54.223,00 €	56.899,93 €	91.594,57 €	99.144,98 €	86.666,79 €	388.529,27 €

Visitatori	2020	2021	2022	2023	2024
	212.084	216.942	560.547	757.539	769.374

7. STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui l'Amministrazione e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

7.1 PER L'ISTITUTO:

A) il Direttore dell'Esecuzione, responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso.

Il Direttore dell'Esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta Tecnica del Concessionario. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli. Il Direttore dell'Esecuzione potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della Qualità. I recapiti del Direttore dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dall'Amministrazione al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Direttore dell'Esecuzione ha il compito di garantire l'erogazione della formazione ai dipendenti del Concessionario riguardo alle specificità e al funzionamento dei siti dell'Istituto, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune;

B) il Responsabile Unico del Progetto, al quale sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 36/2023 nonché dal relativo allegato I.7

7.2 PER IL CONCESSIONARIO:

A) il Gestore del Contratto, persona fisica nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la **gestione del personale impiegato, che dovrà comprendere quello del Concessionario uscente, tenendo conto dell'art. 57 del codice 36/2023**, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionando il processo di fatturazione. Il Gestore del Contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto,

è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Gestore tempestivamente, e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

Al Gestore del Contratto è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

_ programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);

_ raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;

_ gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;

_ altre attività eventualmente indicate nell'Offerta Tecnica;

_ profilazione del pubblico in ingresso tramite raccolta dati concordata con l'Istituto.

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

B) i "Responsabili di Servizio", persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto, ed eventualmente aggiornati qualora necessario. I Responsabili di Servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico, mentre il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura dei siti, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

Tutte le attività e i servizi concessi al Concessionario non sono di sua esclusività.

7.2.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Ai sensi dell'art. 57, comma 1 del decreto legislativo 36/2023, ***"Clausele sociali del bando di gara e degli avvisi - Per gli affidamenti dei contratti di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale e per i contratti di concessione i bandi di gara, gli avvisi e gli inviti, tenuto conto della tipologia di intervento, in particolare ove riguardi il settore dei beni culturali e del paesaggio, e nel rispetto dei principi dell'Unione europea, devono contenere specifiche clausole sociali con le quali sono richieste, come requisiti necessari dell'offerta, misure orientate tra l'altro a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto o della concessione e alle prestazioni da eseguire anche in maniera prevalente, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, nonché a garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare ..."***, dovrà essere compilato l'allegato 3 compreso nella documentazione di gara.

Ad eventuale integrazione del personale già presente nei siti dell'Istituto, il Concessionario dovrà impiegare presso i singoli siti, le seguenti figure professionali:

- per i servizi a diretto contatto con il pubblico, personale con conoscenza, oltre all'italiano, della lingua inglese. Quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)), da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio;
- per le visite guidate, personale con conoscenza, oltre all'italiano, della lingua inglese. Quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 (del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)), da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio. Dovrà essere garantita altresì la conoscenza della lingua del gruppo di visitatori.

Il Concessionario deve fornire al proprio personale le divise, da sottoporre all'Amministrazione nel corso della fase preliminare, e garantire che rispettino, laddove applicabili, le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di prodotti tessili (adottati con DM 7 febbraio 2023, pubblicato nella G.U. n. 70 del 23 marzo 2023. In vigore dal 22 maggio 2023).

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, secondo le apposite norme in materia di privacy, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio. Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, essa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da essa giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione di apposita penale e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Istituto la documentazione impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Istituto. Il Concessionario si impegna a procedere alla eventuale sostituzione delle risorse già presenti con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo all'Istituto la documentazione e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione, sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del *curriculum*, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata una penale, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del *curriculum*, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

È inoltre, richiesta al Concessionario, a sua cura e spesa, un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, rivolta espressamente alle seguenti figure operative:

- (i) operatore di biglietteria/servizi aggiuntivi;
- (ii) responsabile di biglietteria/servizi aggiuntivi;

7. LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale dell'Istituto, nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire, negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli dell'Istituto o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo dell'Istituto nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente Capitolato. Resta salva la facoltà dell'Istituto di utilizzare il logo, i marchi o gli altri segni distintivi del Concessionario per fini istituzionali ovvero di consentirne l'uso anche ad altri soggetti all'uopo autorizzati.

8. SERVIZI

Nell'espletamento dei servizi, il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. Il Concessionario si impegna ad osservare le disposizioni, ove applicabili, di cui al D.Lgs. 152/2006 s.m.i., recante Norme in Materia Ambientale, fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e in rispetto di quanto indicato nell'Offerta Tecnica, il Concessionario può sviluppare i servizi nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi. Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.

9.1 BIGLIETTERIA

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs. 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione, nonché di ogni altro atto regolamentare attuativo/norma applicabile. La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di assistenza alla visita sono venduti al pubblico. In particolare il servizio di biglietteria consta di:

1. biglietteria fisica;
2. biglietteria off-site secondo le disposizioni normative attualmente vigenti;
3. supporto alla definizione di politiche promozionali.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative in materia, nonché ai vincoli S.I.A.E., ove previsto. Il Concessionario dovrà emettere, attraverso tutti i canali di vendita previsti (fisici e off-site), le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, speciali, omaggi, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito dell'Istituto), secondo le seguenti modalità di visita:

- 1) biglietto ordinario;
- 2) biglietto gratuito/speciale/altre agevolazioni;
- 3) il biglietto "solo Museo", disponibile quando l'area "esterna" è chiusa (nel caso di Villa d'Este);
- 4) il biglietto "solo area archeologica", disponibile quando il Museo è chiuso - (nel caso del Santuario di Ercole Vincitore e di Villa Adriana);
- 5) altre tipologie di biglietti di volta in volta definiti dall'Istituto e/o dal Superiore Ministero.

I biglietti cumulativi, di varia natura (ad esempio Villae Pass Intero, Villae Pass Operatori, Villae Pass Trenitalia, Villae Pass di Prossimità) dovranno avere indicato su ogni matrice il nome del sito e l'importo. Ad esempio "Villae pass intero" al costo di € 30,00 dovrà riportare su ogni sezione di sito il nome del sito in cui è stato acquistato nonché relativa vidimazione e l'importo per sito.

Il Servizio deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per biglietti cumulativi e/o integrati) dei biglietti d'ingresso e di eventuali abbonamenti, nonché la gestione di card turistico-culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o durante la durata della Concessione.

Il servizio deve prevedere anche la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

I prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e sono visibili sul sito della stessa. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del Contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MIC.

La piattaforma informatica, deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e della relativa durata nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, scontistiche e promozioni anche in modo dinamico, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori.

L'Amministrazione si riserva di organizzare eventi e mostre temporanee, per i quali il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria (vendita in biglietteria fisica, prenotazione e vendita tramite biglietteria off-site). Il Concessionario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, senza applicare ai visitatori alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva. In caso di eventuali accordi dell'Amministrazione con partner esterni, al Concessionario verranno comunicate le disposizioni e questi dovrà attenersi a quanto concordato tra l'Amministrazione e il partner esterno.

I biglietti devono essere emessi almeno su carta con banda magnetica con codice a barre e/o QR Code, smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO. Devono altresì indicare un numero di serie continuo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta richiesta dal visitatore, tra quelle previste dall'Amministrazione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto.

9.1.1 BIGLIETTERIA FISICA

Oggetto del servizio sono la gestione, pulizia e manutenzione delle aree di vendita, collocate presso il locale della biglietteria, destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione di eventuali card turistico-culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso;
- c) noleggio, gestione e distribuzione delle audioguide e altri strumenti di supporto alla visita.

Il Concessionario dovrà distribuire, in via gratuita, a ciascun visitatore un dépliant con mappa e informazioni essenziali dei siti afferenti all'Istituto. Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, con richiesta di predisposizione di uno spazio per inserimento di un banner per eventuale sponsor. In ogni caso, il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso e di mappe e piante dei singoli siti, che dovranno rispettare l'immagine coordinata dell'Istituto e che verranno stampati solo dopo approvazione da parte dell'Amministrazione.

In caso di mostre o eventi, il Concessionario sottopone all'Amministrazione, per la necessaria autorizzazione, il formato e la grafica dei titoli di accesso nei tempi e nei modi concordati con la stessa.

L'attivazione delle postazioni di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio sarà applicata una penale.

Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, dati comuni per la profilazione dei visitatori (come il CAP di provenienza e la somministrazione dei questionari relativi alla "Customer Satisfaction"), analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti off-site di cui al capitolo successivo.

Il personale del Concessionario dovrà essere in grado di erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte dell'Istituto e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi dell'Amministrazione, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), incluse informazioni sull'Istituto, sul sito, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati

presso i siti afferenti all'Istituto. L'Amministrazione potrà inoltre chiedere al personale del Concessionario di distribuire materiali informativi cartacei, per suo conto.

È onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso, incluse le card in pvc e delle ricevute); telefono voip; cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, rilevatori di banconote false, carta termica, tessere PVC, etc. I pc e le stampanti forniti dovranno essere conformi, laddove applicabili, alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature Informatiche da ufficio" (adottati DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019). La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme, laddove applicabili, ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con D.M. 4 aprile 2013. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

Si precisa che il costo per l'attivazione delle utenze, telefoniche e internet, e per la relativa gestione, è a carico del Concessionario, così come per quelle relative all'elettricità.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nel locale biglietteria, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono. Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.

All'acquisto del titolo di accesso, il Concessionario dovrà consegnare al visitatore, insieme al biglietto, una pianta del sito culturale dotata delle informazioni basilari per la visita (percorso, ubicazione servizi igienici, ecc.), concordate con l'Amministrazione.

Laddove non sia possibile la costituzione di ambienti adibiti a biglietteria, e in generale di spazi di ricezione (come ad esempio nel caso della *Mensa Ponderaria*), si richiede che sia comunque garantita una bigliettazione distinta, ferma restando la possibilità di individuare o strutturare spazi idonei in un secondo tempo.

9.1.2 BIGLIETTERIA OFF-SITE SECONDO LA NORMATIVA ATTUALMENTE VIGENTE IN MATERIA

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso, di viste guidate e del noleggio delle audioguide tramite Sito WEB di vendita e Call Center.

La prevendita potrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia print-at-home che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso, sia in versione cartacea sia digitale, direttamente al percorso di visita senza passare dalla biglietteria. Il Concessionario avrà la possibilità di concordare con apposite strutture turistiche ed informative di Tivoli e del territorio la prevendita di carnet di biglietti.

Il sovrapprezzo per gli utenti, relativo al servizio di prenotazione e prevendita deve essere minimo e, comunque, concordato con l'Amministrazione.

Nel corso della fase preliminare, i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita sono erogati dal Concessionario uscente, il quale prenderà prenotazioni e prevenderà biglietti anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti. Sarà cura dell'Amministrazione assicurare la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni dal Concessionario uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle. Deve essere consentito al visitatore, anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto per telefono e via Internet, oltre che tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dall'Amministrazione.

La procedura di prenotazione/prevendita tramite biglietteria off-site deve prevedere la registrazione degli utenti ai quali è richiesto l'inserimento almeno dei seguenti dati comuni:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- provenienza;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Poiché nell'ambito delle rendicontazioni economiche tra Concessionario e Amministrazione, il numero

di biglietti emessi e il numero di visitatori giornalieri dovranno equivalersi, sarà cura del Concessionario riconciliare i dati delle entrate anticipate, rispetto alle presenze dei visitatori.

9.1.2.1 PAGINE WEB DI VENDITA E PUBBLICITA' EVENTI DELL'ISTITUTO

Il Concessionario deve realizzare una o più pagine WEB (*responsive* su tutti i tipi di supporto quali desktop, smart TV, tablet e smartphone) di vendita dedicate esclusivamente ai siti afferenti all'Istituto e accessibili tramite un link dal sito web ufficiale dell'Istituto. Il Concessionario dovrà gestire tali pagine per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Le caratteristiche minime devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tedesca;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale dell'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este - *VILLAE* (visibili al link <https://www.levillae.com/>), al fine di indurre l'utente a considerare la pagina WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Istituto nell'URL della pagina;
- presenza del logo dell'Istituto e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione all'interno del pacchetto loghi previsto sulle pagine WEB, previo accordo con la stessa in merito al posizionamento e alla grandezza dei loghi;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legati alle necessità dell'utente nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop .

La piattaforma dovrà altresì fornire le principali informazioni, e delucidazioni ad esse relative, in merito ai servizi di bigliettazione e alle possibilità di accesso, tramite apposita CHAT BOT istantanea nelle lingue italiano e inglese.

Le pagine WEB devono essere dotate di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti (ad esempio, privati, agenzie di viaggi, scuole, etc.).

È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione: ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc. Il sito di vendita dovrà inoltre essere

sviluppato ed essere reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

Il Concessionario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito WEB di vendita (per pc e smartphone);
- sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito WEB di vendita.

La messa online delle pagine WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio sarà applicata una penale.

Inoltre il concessionario dovrà assicurare la pubblicità, mediante il sito WEB, degli eventi organizzati dall'

9.1.2.2 CALL CENTER

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione e informazione dei servizi oggetto di appalto. Il servizio dovrà essere gestito al minimo, oltre che in lingua italiana, almeno anche in lingua inglese.

9.1.3 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

Il Concessionario deve dotarsi di una piattaforma informatica per la gestione integrata di:

Biglietteria fisica;

Biglietteria off-site (Sito WEB di vendita e Call center);

La piattaforma dovrà consentire la vendita, anche congiunta (più prodotti in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti quali:

- titoli di accesso;
- audioguide;
- visite guidate ordinarie o su prenotazione;
- eventuali prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

È onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica anche per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure autonomamente individuati dall'Amministrazione.

Tale piattaforma deve essere:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita da terzi;

- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza della Concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a seguito di eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, etc. decisi dall'Amministrazione.

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività sopra descritte.

La piattaforma deve essere, inoltre, idonea all'emissione di titoli di accesso conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche (in particolare il D.lgs. 26 febbraio 1999 n. 60 e s.m.i. e D.M. del 13/07/2000 e s.m.i., ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003 e s.m.i.).

La piattaforma dovrà consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi di pagamento quali:

- contanti;
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Paypal, American Express;

- bonifici bancari.

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni on-line mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS).

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte dei soggetti obbligati all'utilizzo della stessa, secondo la normativa vigente al momento dell'acquisto dei titoli d'accesso. Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una *server farm* connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Sito Web di vendita e Call center) e di amministrazione mediante "Big Internet"; le componenti di amministrazione, inoltre, devono essere connesse su VPN over internet. I differenti canali di vendita dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la rilevazione on-line delle prenotazioni e degli acquisti dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita. Il Concessionario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di biglietteria (stampa titoli di accesso) e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate, che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e comunque dovrà essere garantita la prosecuzione della bigliettazione attraverso una apposita strategia di emergenza. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 9):

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 4 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 6 ore solari.

In caso del protrarsi dell'emergenza è necessario che il Concessionario invii un'immediata segnalazione all'Amministrazione, al fine di non incorrere in penali.

Al fine di realizzare la profilazione degli utenti, la piattaforma deve consentire la creazione di una Anagrafica Unica degli utenti, alimentata dai dati acquisiti attraverso tutti i canali di vendita e di CHAT BOT istantanea. La piattaforma deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito dell'Istituto).

Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". La matrice del titolo di accesso dovrà

riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo dell'Istituto;
- canale di vendita (o cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- validità;
- tipologia;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza dell'eventuale supplemento mostra;
- numero di serie progressivo;
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso ai siti afferenti all'Istituto che in occasione di eventi ad ingresso limitato;
- possibilità di contingentare preventivamente gli ingressi (*allotment*) per tipo di utente, per modalità di visita e canale di vendita sulla base di criteri di volta in volta individuati;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma.

L'infrastruttura informatica deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

9.1.3.1 REPORTISTICA

Il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi strumenti di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale dell'Amministrazione autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare, gli strumenti dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

In ogni caso, il Concessionario deve produrre una reportistica avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti, suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, card, etc.)

- con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.);
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi (noleggio audioguide, merchandising, visite guidate, attività didattiche, bundle, etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente (anche per i servizi che sono parte della concessione ma a sola gestione del Concessionario);
- caratteristiche dei visitatori (CAP di provenienza e distribuzione questionari sulla Customer Satisfaction);
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- interazioni verso il call center;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare.

La piattaforma deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all'emissione di titoli di accesso.

I rendiconti sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione nei termini concordati ed esplicitati nel Contratto di concessione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione di una penale. Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema dovranno essere fruibili completamente dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà l'unica proprietaria di tale database al termine del Contratto di Concessione.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso degli strumenti di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione, e di eventuale aggiornamento, darà luogo all'applicazione di una penale.

9.1.4 CONTROLLO ACCESSI

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale del Concessionario.

Il Concessionario deve mettere a disposizione un minimo di 3 apparecchiature portatili (tipo "pistole") per:

- controllo elettronico della validità del titolo di accesso;
- verifica di anti-pass-back per evitare ingressi ripetuti con il medesimo titolo di accesso.

Tali apparecchiature devono essere integrate con l'Infrastruttura informatica.

La manutenzione di tutta la strumentazione citata è a carico del Concessionario, che deve garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto.

9.1.5 GUARDAROBA

Oggetto del servizio sono la gestione, pulizia e manutenzione dei locali utilizzati per il servizio di Guardaroba. Gli elementi grafici e allestitivi annessi al servizio dovranno seguire la stessa linea grafica dei locali di biglietteria, bookshop e parcheggio. L'orario del guardaroba dovrà seguire quello del sito di riferimento.

Fino ad oggi, il servizio di guardaroba è stato, a Villa d'Este gratuito e a gestione del servizio di vigilanza dell'Istituto e a Villa Adriana in capo alla ditta delle pulizie che presidia il locale annesso ai bagni dell'area accoglienza, ove sono ubicati appositi armadietti, i quali potevano essere gestiti in autonomia dai visitatori. Il servizio di guardaroba è ora inserito nella presente Concessione di servizi, per entrambi i siti di Villa d'Este e Villa Adriana. Qualsiasi variazione rispetto all'attuale gestione del servizio sarà a discrezione del Concessionario e, comunque, non prevedrà più alcun supporto da parte dell'Istituto né del personale di vigilanza.

9.1.6 PARCHEGGI

Oggetto del servizio sono la gestione, la pulizia e la manutenzione dell'area adibita al servizio di parcheggio a pagamento per automobili e pullman dei visitatori, messo a disposizione all'esterno del sito di Villa Adriana.

Il parcheggio, posto all'esterno del sito visitabile di Villa Adriana, in contiguità con l'area accoglienza, consta delle seguenti postazioni:

n. 1 piazzola per parcheggio dipendenti di 11 posti auto

n. 6 piazzole da 22 posti auto

n. 2 piazzole da 21 posti auto

n.1 mezza piazzola da 11 posti auto

n. 1 mezza piazzola da 12 posti auto

n. 5 posti auto riservati per disabili

per un totale di n. 66 (+ 5) posti auto per visitatori

In una zona riservata, prossima all'uscita sono ubicati n. 22 posti bus.

Gli elementi grafici e allestitivi annessi al servizio dovranno seguire la stessa linea grafica dei locali di biglietteria, bookshop e guardaroba. L'orario del parcheggio dovrà seguire quello di apertura al pubblico del sito per quanto riguarda i visitatori, mentre per quanto riguarda lo spazio riservato ai dipendenti dell'Istituto dovrà seguire gli orari di ufficio e pertanto apertura e chiusura del parcheggio saranno gestite dal personale di vigilanza dell'Amministrazione.

9.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

Il servizio di assistenza alla visita comprende:

- la fornitura, il noleggio ai visitatori, la gestione delle audioguide di supporto alla visita, che saranno distribuite ai visitatori da personale della biglietteria;
- la fornitura di contenuti didattici, in formato cartaceo o per smartphone e tablet, prevedendo anche progetti di realtà aumentata (app, siti, etc.);
- il servizio didattico con personale qualificato, dove per servizio didattico si intendono visite didattiche rivolte non solo alla scuola, ma anche agli adulti e alle famiglie.

L'Istituto metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, contenuti audio, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso, utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione previa autorizzazione dell'Amministrazione. Il Concessionario dovrà fornire due nominativi per l'utilizzo delle golf-car, messe a disposizione dall'Istituto, da utilizzare solo ed esclusivamente per trasporto di visitatori diversamente abili o con specifiche esigenze motorie.

9.2.1 AUDIOGUIDE

Oggetto del servizio sono la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori di apparecchi audioguida comprensivi di accessori (cuffie e eventuali carica batterie). Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi.

Tale servizio sarà erogato dal personale della biglietteria presso le postazioni di biglietteria fisica, ove presenti, e dovranno essere valutate congiuntamente all'Amministrazione eventuali altre soluzioni, quando non sia presente la biglietteria fisica, come nel caso della *Mensa Ponderaria*.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; a titolo indicativo si segnala che attualmente tale prezzo è pari a € 4,00. Il Concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione, in accordo con la Direzione dell'Istituto.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di audioguide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e l'opera d'arte/sala, oggetto del percorso, che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori. Il Concessionario deve inoltre fornire un sistema di *repository* idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature presso la biglietteria fisica senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 50 apparecchi per sito, nel caso di Villa d'Este e di Villa Adriana (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il contenuto delle audioguide sarà realizzato dal Concessionario previa approvazione dell'Amministrazione. La durata e il numero degli ascolti/temi saranno concordati con l'Amministrazione e declinati sui seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e cinese, eventualmente modificabile in accordo con l'Amministrazione
- percorsi specifici, da concordare successivamente, per bambini, per ragazzi, per persone con disabilità di diverso tipo (un percorso per ciascuna categoria) in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo.

I contenuti delle audioguide saranno forniti all'Amministrazione prima della "data di avvio delle attività". Il Concessionario dovrà tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario.

Il supporto tecnologico fornito dal Concessionario dovrà dare all'utente la possibilità di scegliere, quando presenti, tra percorsi di visita alternativi.

Il software di gestione delle audioguide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

È onere del Concessionario:

- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le audioguide e le opere/sale oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle audioguide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta dell'Amministrazione ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle audioguide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli

apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

- provvedere all'ordinaria – e straordinaria – igienizzazione degli apparecchi.

Con un congruo anticipo il sistema di audioguide deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e le opere/sale oggetto del percorso. Una volta effettuato il collaudo, in caso di ritardo imputabile al Concessionario nell'attivazione del servizio di noleggio audioguide, sarà applicata una penale.

L'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este resta pieno proprietario dei contenuti delle audioguide, sia per quanto riguarda i testi che per l'eventuale componente audio.

9.2.2 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE E TABLET

Non appena verrà sviluppato il sistema wi-fi (o attraverso collegamento 4G) all'interno dell'Istituto, il cui sviluppo stesso potrà essere integrato negli accordi con il Concessionario, sarà stabilito un ampliamento del presente Capitolato e del Contratto di concessione in merito allo sviluppo di una applicazione dell'Istituto che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente (sviluppo e assicurazione della presenza sugli store Android e iOS - Play Store di Google e Apple Store).

Si anticipa che detta applicazione dovrà proporre una grafica in linea con l'immagine dell'Istituto e con il suo sito web, assicurando un set minimo di contenuti in italiano e in inglese, concordati con l'Istituto (di proprietà dello stesso per contenuti, sviluppo e divulgazione), quali:

- a) i contenuti di audioguida di cui al paragrafo precedente (da mantenere in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e cinese);
- b) informazioni generali sull'Istituto, già contenute sul sito web, quali:
 - breve storia, informazioni sul sito e/o Istituto, la sua collezione e le caratteristiche dei singoli siti;
 - informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi (gratuità, agevolazioni, convenzioni, estesi a tutti i siti o se valido solo per 1 - possibilità di acquisto multiplo - etc.);
 - informazioni di contatto ("come raggiungerci", numero di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
 - informazioni sull'accessibilità ai singoli siti (percorsi tematici, accesso per persone con disabilità o specifiche necessità motorie, prenotazione mezzi elettrici per la visita, etc.);
 - informazioni su mostre ed eventi in corso ed eventi speciali (rispettivamente di tipo istituzionale, come ad esempio le domeniche gratuite o le giornate dedicate a ricorrenze particolari, e interne, come eventi culturali, teatrali, concerti, etc.), ma anche informazioni in relazione all'organizzazione di tutti gli eventi, compresi quelli di terzi, che possano alterare temporaneamente i percorsi di visita;
 - documenti dell'Istituto visualizzabili in formato PDF.

Una volta realizzata l'applicazione, sarà onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento (per tutto il periodo restante della Concessione) Android e iOS, in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. Sarà altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta dell'Amministrazione entro i termini con la stessa concordati.

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione saranno i seguenti:

- Sistema operativo Android supportato: ≥ 5.0 ;
- Sistema operativo iOS supportato: ≥ 8.0 .

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i testi di base e le informazioni da inserire nell'App. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo per i fini previsti nel presente Capitolato Tecnico. Una volta ultimata, la App dovrà essere sottoposta all'approvazione dell'Istituto, sia con riferimento ai contenuti che al corretto funzionamento della stessa (collaudo). In caso di ritardo imputabile al Concessionario, sarà applicata una penale.

9.2.3 SERVIZIO DIDATTICO

Oggetto del servizio sono lo sviluppo, la fornitura e la gestione di percorsi di visita guidata (individuale o di gruppo) ai visitatori che ne facciano richiesta, da parte di personale specializzato. Si specifica che l'attività di servizio didattico non è affidata in via esclusiva al Concessionario. Rimane inoltre in capo all'Istituto la possibilità di organizzare e svolgere in proprio attività didattiche, visite ed eventi. Il Concessionario è altresì tenuto a garantire un numero di 10 attività di servizio didattico al mese per motivi istituzionali (Corpo Diplomatico, Forze dell'Ordine, etc.), su richiesta dell'Istituto. Nell'ambito delle 10 attività sopracitate, si richiedono, come servizio minimo, i seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano, inglese.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico, di cui all'apposita tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare nell'Offerta tecnica l'impegno a poter garantire visite guidate in altre lingue, attraverso operatori con conoscenza, oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di una o più lingue straniere per il livello almeno B1 (del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)), a scelta tra spagnolo, francese, tedesco e cinese, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio.

- percorsi specifici da concordare successivamente per bambini, ragazzi, persone con disabilità.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico, di cui all'apposita tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare nell'Offerta tecnica l'impegno a poter garantire visite guidate in LIS (Linguaggio Italiano dei Segni) per persone con disabilità uditiva, la cui conoscenza sarà da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio. Il Concessionario potrà ideare e sviluppare laboratori e/o attività didattiche aventi come utenti sia studenti (di tutte le fasce), famiglie o specialisti delle materie proposte, nell'ambito di quanto previsto e concordato con l'Amministrazione e, in particolare, con i Servizi Educativi dell'Istituto.

A seconda della natura e della complessità del laboratorio organizzato, il Concessionario potrà richiedere un

onere agli iscritti, in accordo con l'Amministrazione.

L'offerta relativa alle attività sopracitate dovrà infatti essere concordata con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e dovrà tenere conto della volontà dell'Istituto di mantenere sempre attivi appositi percorsi per adulti, bambini, ragazzi e persone con disabilità.

L'Amministrazione si riserva di monitorare in qualsiasi momento le attività e le modalità di comunicazione relative alla didattica, sia che si tratti di visite guidate che di laboratori.

L'ideazione e lo sviluppo dei percorsi guidati, al di fuori delle 10 attività sopracitate, restano di competenza del Concessionario, in accordo con l'Amministrazione in merito alla natura di ciascun percorso. L'offerta relativa ai percorsi guidati sopracitati, dovrà infatti essere concordata con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e dovrà tenere conto della volontà dell'Istituto di mantenere sempre attivi appositi percorsi per adulti, bambini, ragazzi e persone con disabilità.

Il Concessionario è tenuto a gestire l'afflusso delle visite guidate attraverso apposito servizio di prenotazione. Nell'ambito dell'organizzazione di eventi e mostre temporanee da parte dell'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a fornire assistenza per l'attività di fruizione alla visita tramite un numero minimo di 5 unità giornaliere di personale.

9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio sono la gestione, l'organizzazione, la pulizia, la manutenzione delle aree fisiche di vendita, adibite al servizio di bookshop, la vendita dei prodotti editoriali e di merchandising proposti all'interno del bookshop, nonché la realizzazione e la vendita di nuovi prodotti oltre a quelli già disponibili sul mercato. Il servizio riguarda altresì l'organizzazione e la gestione del punto vendita di e-commerce (tramite l'infrastruttura informatica).

L'orario del bookshop dovrà seguire quello del sito di riferimento e, ove possibile come nel caso del sito archeologico di Villa Adriana, dovrà rimanere aperto fino ad almeno 15 minuti dopo l'orario di chiusura del sito, così da permettere agli ultimi visitatori di procedere all'acquisto di prodotti al termine della visita. Il recupero di tali tempi aggiuntivi potrà essere raggiunto attraverso un'apertura più tardiva dei locali al mattino.

9.3.1 SERVIZIO DI VENDITA

I punti vendita fisici sono destinati alla vendita di:

a) prodotti editoriali attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la

migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale dell'Istituto. Tali prodotti editoriali devono riguardare obbligatoriamente almeno i seguenti argomenti, nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buono standard editoriale, nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estese al panorama internazionale, anche su suggerimento dell'Istituto:

- storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
 - architettura
 - archeologia;
 - design, grafica e arti industriali;
 - museologia;
 - fotografia;
 - cinema;
 - libri d'artista;
 - narrativa selezionata;
 - libri per bambini;
 - libri per ragazzi;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - altro, in base alle richieste dell'Amministrazione o su proposta del Concessionario, da sottoporre a valutazione dell'Istituto;
- b) merchandising dell'Istituto, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dall'Istituto stesso con accettazione della ripartizione economica (royalties per l'Amministrazione e per il concessionario) stabilita dall'Istituto;
- c) oggettistica varia quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design;
 - manifesti e stampe;
 - linea cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia);
 - linea bigiotteria;
 - giochi;
 - complementi di arredo;
 - oggetti di artigianato locale;
 - riproduzioni di opere;

- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi dall'Istituto e che, quindi, potranno eventualmente variare periodicamente;

d) altro, in base alle richieste dell'Amministrazione o su proposta del Concessionario, da sottoporre a valutazione dell'Istituto.

Tutte le pubblicazioni inerenti ai siti afferenti all'Istituto, e/o relative alle attività dell'Istituto stesso, dovranno essere disponibili all'interno delle aree di vendita.

Gli ambienti destinati al servizio di vendita fisica saranno visionabili in sede di sopralluogo collocati e sono comunque visibili nelle planimetrie allegate.

Il progetto e l'allestimento degli arredi, e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio, sono a carico del Concessionario.

Le apparecchiature utilizzate dovranno essere conformi, laddove applicabili, alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi.

La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme, laddove applicabili, ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con DM 4 aprile 2013.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare, a suo carico, un sistema di antitaccheggio o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

L'avvio all'attivazione del servizio di vendita (bookshop) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e tale attivazione dovrà avvenire entro due mesi dalla data di esecuzione. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio sarà applicata una penale.

Il punto vendita online, integrato alle pagine Web di Vendita è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b) e c), o di una selezione degli stessi, tramite l'infrastruttura. Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia, presenti nell'offerta del punto vendita fisico deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita. Il summenzionato catalogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della Concessione a partire dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del Contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto da catalogo, pena l'applicazione di apposita penale.

9.3.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

L'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e s.m.i. e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005, ai fini della produzione editoriale e cartolibraria utile a svolgere il servizio di cui alla presente Concessione.

9.4 U.R.P. – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il servizio consiste nella gestione e nella cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sottoscrivendo una relazione mensile sull'attività. Eventuali reclami dovranno essere tempestivamente comunicati alla Direzione dell'Istituto.

Le competenze dell'U.R.P. sono definite dalla L. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni". L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ha lo scopo di rendere più facile il rapporto del cittadino utente con l'Amministrazione.

L'U.R.P. dovrà:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione medesima;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

L'Amministrazione concorderà con il Concessionario l'effettiva documentazione da distribuire tramite U.R.P. entro la Data di Avvio delle Attività.

9.5 PROGETTO DI ALLESTIMENTO DELLE AREE DEDICATE AI SERVIZI

Il Concorrente dovrà presentare in Offerta Tecnica una proposta preliminare di progetto, relativa ai servizi oggetto di gara (biglietterie, bookshop, parcheggi e guardaroba), che dimostri la coerenza di un progetto omogeneo e integrato per tutti i siti afferenti all'Istituto, completa di arredi con specifica sui materiali utilizzati.

Tale proposta progettuale dovrà essere formulata con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale del servizio proposta dal Concessionario.

La proposta preliminare del progetto di allestimento presentata in sede di gara dovrà utilizzare materiali con tonalità neutre e comunque in armonia con l'ambiente circostante. Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli, resta fermo che non è possibile l'uso esclusivo di forniture di produzioni industriali.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di indicare all'Aggiudicatario modifiche alla proposta preliminare del progetto di allestimento richiedendo così il progetto definito di allestimento che dovrà essere presentato entro e non oltre i successivi 15 giorni. Resta fermo che le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione nell'ambito della proposta preliminare di progetto, e le successive alla presentazione del progetto definitivo, non avranno alcun impatto sul Piano Economico

Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto definitivo di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali. Prima dell'Avvio delle Attività, il Concessionario dovrà allestire e arredare gli spazi dedicati ai servizi in conformità con quanto richiesto nel presente Capitolato, con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione, pena l'applicazione di apposita penale. Tale allestimento, riguarda anche il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento dei diversi servizi che si terranno negli ambienti allestiti.

Il Concessionario dovrà inoltre garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli ambienti, del parcheggio, degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. Il servizio di pulizia dovrà essere conforme, laddove applicabili, alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene, approvati con DM 24 maggio 2012, in G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 e scaricabili al link:

http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/alegato_tecnico_pulizie_all.pdf.pdf

Gli arredi forniti, limitatamente agli elementi non specialistici, dovranno essere conformi, laddove applicabili, alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura e servizio di Arredi per Interni approvati con DM 11 gennaio 2017 e scaricabili al link: http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_arredi_2017.pdf.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione di una penale.

10. AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro il termine indicato dal Contratto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

10.1 FASE PRELIMINARE

Anteriormente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività o della stipula del contratto il Concessionario deve:

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- realizzare/personalizzare le audioguide.
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti della biglietteria, guardaroba, del parcheggio, dei bookshop;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche, configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di audioguide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento di ciascuno dei servizi (elettricità telefonia, connettività internet, etc.);
- sottoporre all'Istituto il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- sottoporre all'Istituto il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;

- sottoporre all'Istituto un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- concordare con l'Istituto l'eventuale nuovo prezzo di noleggio al pubblico delle audioguide;
- concordare con l'Istituto eventuali ulteriori dati comuni da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto off-site;
- concordare con l'Istituto le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione;
- trasmettere all'Istituto l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 1. nominativi e dati anagrafici;
 2. estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
 3. curriculum vitae delle nuove risorse dedicate ai diversi servizi, che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel Capitolato, o migliorativi eventualmente offerti;
 4. originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la Scheda tecnica degli apparecchi audioguide e accessori;
- sottoporre a collaudo le audioguide;
- concordare con l'Istituto il Piano Editoriale;
- concordare con l'Istituto il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- presentare all'Istituto la linea di packaging per i prodotti in vendita presso il bookshop, qualora offerta;
- produrre la documentazione a comprova delle specifiche tecniche del CAM (Criteri Ambientali Minimi) per:
 - 1) fornitura di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ufficio
 - 2) relativamente alle stampanti e ai pc e necessari per lo svolgimento del servizio, laddove applicabile;
 - 3) acquisto di carta per copia o carta grafica relativamente alla carta necessaria per lo svolgimento dei servizi laddove applicabile;
 - 4) fornitura di prodotti tessili (D.M. 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale, laddove applicabile;
 - 5) fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (D.M. 11 gennaio 2017) per gli arredi non

specialistici in relazione ai diversi servizi, laddove applicabile.

Relativamente alle suddette specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale dei CAM di riferimento, scaricabile dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>, pena l'applicazione di apposita penale. Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo successivo dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla documentazione prodotta dal Concessionario.

L'Amministrazione si impegna affinché il Concessionario uscente liberi gli ambienti occupati oggetto della presente Concessione, almeno 10 giorni lavorativi antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, al fine di consentire al nuovo Concessionario di provvedere all'allestimento dei locali.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Istituto, inoltre, si impegna a:

- fornire agli appositi Uffici della Ragioneria di Stato i dati del soggetto (Concessionario) al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o preventivate eventualmente effettuate dal Concessionario uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- concordare con il Concessionario il prezzo al pubblico delle audioguide;
- concordare con il Concessionario i contenuti base delle audioguide, fornendone di propri o validando quelli da lui proposti;
- concordare con il Concessionario i contenuti e le eventuali immagini per i prodotti editoriali da produrre, - fornendone di propri o validando quelli da lui proposti;
- concordare con il Concessionario il Piano Editoriale;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- concordare con il Concessionario eventuali ulteriori dati comuni da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto off-site;
- concordare con il Concessionario la documentazione necessaria da distribuire tramite U.R.P.
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal Concessionario uscente (schede in formato .xls contenenti le vendite degli ultimi 2 anni suddivisi per mese e per tipologia di prodotto venduto: audioguide, titoli di accesso per tariffa).

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali, da concordare in fase contrattuale, l'Amministrazione redigerà in contraddittorio con il Concessionario il Verbale di Presa in Consegna dei locali, contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato dei locali stessi. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assumerà la custodia e la vigilanza su beni, spazi e locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Istituto da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo. Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario attiverà tutti i servizi richiesti nel presente Capitolo e redigerà in contraddittorio con l'Amministrazione il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti in capo al Concessionario e all'Istituto;
- b) i nominativi dei componenti della eventuale "Commissione di controllo e valutazione";
- c) i nominativi dei Responsabili del Servizio nominati dal Concessionario;
- d) il verbale di presa in consegna dei locali;
- e) l'elenco del personale, trasmesso dal Concessionario nella fase preliminare, dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolo e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione, dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Qualora nella Fase a regime del Contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono ai prodotti per i quali sono previsti criteri ambientali minimi (CAM) e/o a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono l'osservanza dei suddetti CAM e/o il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- servizio didattico, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio stesso;
- noleggio audioguide, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio stesso;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e on-line), che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio stesso;
- parcheggio (Villa Adriana);
- servizio guardaroba, laddove attivato a pagamento;

- eventuali ulteriori accordi tra Amministrazione e terzi, da riversare all'Amministrazione e/o a terzi al netto dell'Aggio.

Il Concessionario verserà, settimanalmente, esclusivamente gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione. I bonifici dovranno essere riferiti al mese, ovvero al periodo intercorrente dal 1 al 31 del mese di riferimento, e la causale del versamento dovrà riportare il periodo di versamento.

Nell'ipotesi di vendita in una transazione unica di più prodotti diversi presso la biglietteria, gli introiti derivanti dalla vendita dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Il conto corrente è aperto dal Concessionario in nome proprio; il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile esclusivamente per la consultazione in forma diretta del conto dedicato da parte dell'Amministrazione; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato.

Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

Il Concessionario può versare i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso ed eventuale supplemento mostre, derivanti da:

- servizio didattico;
- noleggio audioguide;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online).

su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicati anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Gli interessi maturati sul/i conto/i corrente/i sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del/i conto/i corrente/i e i costi relativi ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario.

11.1 RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA E SERVIZIO DIDATTICO

Il Concessionario retrocede all'Istituto Villa Adriana Villa d'Este le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un Aggio corrispondente a una percentuale sul monte incassi della vendita dei biglietti. Tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in

sede di offerta. La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

Il Concessionario verserà, settimanalmente, esclusivamente gli incassi derivanti dai titoli di accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione. I bonifici dovranno essere riferiti al mese in corso ovvero al periodo intercorrente dal 1 al 31 del mese di riferimento e la causale del versamento dovrà riportare il periodo di versamento.

Il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel Contratto, l'ammontare degli incassi, al netto della quota parte corrispondente all'Aggio di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta, relativi alla settimana della materiale registrazione degli incassi (settimana precedente). Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio sul/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924. Contestualmente al versamento, il Concessionario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione per ciascun servizio degli importi versati all'Amministrazione e trattenuti dal Concessionario. Tale nota riassuntiva dovrà evidenziare l'allineamento dei dati relativi alle entrate anticipate, in caso di prevendita di biglietti, rispetto alle presenze effettive dei visitatori giornalieri.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso, si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.

Fino all'avvenuta retrocessione, la gestione del contante sarà responsabilità del Concessionario. L'Istituto non è dotato di cassaforte ed è pertanto facoltà del Concessionario l'installazione in loco di una cassaforte destinata alla custodia del contante, il cui posizionamento sarà concordato con l'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire verifiche sia periodiche che puntuali, legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.

11.2 PAGAMENTO DELLA ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dal noleggio delle audioguide, dal servizio didattico e dalla vendita dei prodotti presso i punti vendita fisici (bookshop), versando all'Amministrazione la Royalty espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di Gara rialzato in sede di offerta.

Il Concessionario dovrà riversare all'Amministrazione la percentuale corrispondente alla Royalty derivante dai servizi di bookshop, visite guidate (servizio didattico) e audioguide, come di seguito specificato.

Entro il martedì di ogni settimana della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, sul/i conto/i corrente/i di tesoreria da quest'ultima indicato/i, la quota parte di incassi (al netto IVA) di audioguide, visite guidate (servizio didattico) e bookshop corrispondente alla Royalty, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta - ovvero, se festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo. Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali è applicata la Royalty (bookshop, servizio didattico, audioguide). In caso di ritardo nel pagamento della Royalty all'Amministrazione, si applicherà una penale.

11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del Canone è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo. In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà una penale.

12. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto, il Concessionario e l'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi", concessi in prestito d'uso dall'Amministrazione e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

Al termine del Contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti:

- database contenente i dati storici sull'attività di vendita e dei servizi svolti nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati;
- file audio delle audioguide;
- file audio e video della app.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile (quale, a titolo esemplificativo, l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi) ai fini di una eventuale futura procedura per l'affidamento dei servizi di accoglienza presso l'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este e a svolgere ogni attività necessaria e propedeutica al passaggio di consegne verso il Concessionario entrante, nonché a garantire l'eventuale continuità del servizio nelle more dell'ingresso del nuovo Concessionario.

13. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo a penali. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della eventuale violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà una penale.

13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (ISg), calcolato trimestralmente dall'Amministrazione, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISde) e l'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv).

13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di Gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio, ai sensi dell'art. 113 bis, comma 4 D.Lgs. 50/16.

La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento. Sarà facoltà dell'Istituto effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali. Le verifiche di conformità saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "Commissione di controllo e valutazione", senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabili di Servizio.

